

# SERVIÇOS BANCÁRIOS



# DE OLHO NO RELÓGIO

No Paraná, os consumidores têm direito a um atendimento em tempo razoável em instituições bancárias, financeiras, de crédito e supermercados. Em dias normais, o prazo para atendimento é de até 20 minutos. Em vésperas ou após feriados prolongados, esse tempo pode ser de até 30 minutos. (Lei Estadual nº13.400/2001)

Para comprovar o tempo de espera, o consumidor tem o direito de receber uma senha com data e hora no momento em que chega ao estabelecimento. Após o atendimento, deve ser fornecido um comprovante impresso ou uma mensagem por meio de dispositivos eletrônicos.



# ABERTURA DE CONTA

O banco não pode obrigar o consumidor a adquirir produtos adicionais, como seguros de vida, como condição para a prestação de seus serviços.

Leia atentamente o contrato de prestação de serviços antes de assiná-lo. O documento contém informações essenciais, como os direitos e deveres do titular da conta, além das medidas de segurança para a movimentação da conta.

Uma cópia do contrato deverá ser disponibilizada ao consumidor.



# SERVIÇOS ESSENCIAIS? NEM PENSAR EM COBRAR!

Os serviços essenciais são aqueles que devem ser oferecidos gratuitamente em contas correntes ou poupança de pessoa física. As instituições bancárias não podem cobrar por esses serviços, a menos que o número de operações ultrapasse o limite estabelecido pela Resolução nº 3.919/2010, do Banco Central do Brasil.

## **São alguns exemplos de serviços essenciais de conta corrente:**

- a)** Fornecimento de cartão com função débito;
- b)** Realização de até quatro saques, por mês, em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento;
- c)** Realização de até duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por mês, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet;
- d)** Fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos trinta dias por meio de guichê de caixa e/ou de terminal de autoatendimento;

# SERVIÇOS ESSENCIAIS? NEM PENSAR EM COBRAR!

**e)** Fornecimento de até dez folhas de cheques por mês, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à utilização de cheques.

**Para as contas poupanças, são exemplos de serviços essenciais:**

**a)** fornecimento de cartão com função movimentação;

**b)** realização de até dois saques, por mês, em guichê de caixa ou em terminal de autoatendimento;

**c)** realização de até duas transferências, por mês, para conta de depósitos de mesma titularidade;

**d)** fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos trinta dias;

**e)** realização de consultas mediante utilização da internet;

Se o consumidor escolher um pacote de serviços com mais operações ou serviços adicionais, a contratação deve ser feita por meio de um contrato específico. O cancelamento desse pacote pode ser realizado a qualquer momento.

# ENCERRAMENTO DE CONTA

O titular da conta pode encerrá-la a qualquer momento, desde que comunique ao banco sua intenção de rescindir o contrato.

Se houver pendências, como um empréstimo pessoal, o banco deve informar ao consumidor os procedimentos para a quitação dos compromissos assumidos.

Caso haja saldo na conta, o consumidor deve indicar a destinação dos valores, que pode ser para outra conta na mesma instituição, para uma conta em outro banco, ou a retirada em espécie.



# COMO E ONDE RECLAMAR

**Para reclamar no PROCON-PR é preciso:**

- 1)** Nome, endereço e CNPJ do fornecedor;
- 2)** Relato detalhado do que ocorreu;
- 3)** Solução que pretende;
- 4)** Cópia dos documentos referentes à reclamação;
- 5)** Cópia do RG, CPF e comprovante de residência do consumidor.





Ao se sentir lesado, o consumidor deve  
fazer valer seus direitos!

**Se não houver solução,  
reclame no PROCON-PR!**



**Escaneie e confira os nossos  
canais de atendimento**



[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)



[www.procon.pr.gov.br](http://www.procon.pr.gov.br)  
Formulário "Faça aqui a sua reclamação!"



(41) 3223-1512



Rua Emiliano Perneta, 47 - Centro  
80010-050 - Curitiba - PR



Horário de Atendimento:  
08:30 às 17:00